

A

PRIMER JUZGADO DE  
POLICIA LOCAL  
LAS CONDES

ROL Nº 8.342-2015-8

LAS CONDES, a diez y siete de Febrero de dos mil diez y seis.-

VISTOS:

Estos antecedentes, denuncia de fs. 30, de fecha 25 de Mayo de 2015, interpuesta por **BARBARA PAOLA DIAZ ULLOA**, cirujano dentista, domiciliada en calle Puerta del Sol Nº 100, departamento 91, Las Condes, representada por la abogada Gloria Alejandra Leyton Fernández, domiciliada en avenida Ricardo Lyon Nº 222, oficina 703, Providencia, según escritura de mandato de fs. 28 y 29, basada en los hechos que relata y documentos que acompaña, en contra del **BANCO ITAU CHILE**, representado por su gerente general Boris Buvinic Guerovich, ingeniero comercial, domiciliados en avenida Apoquindo Nº 3457, Las Condes, y que en estos autos se trata de determinar la responsabilidad que correspondiere por supuesta infracción a la Ley Nº 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en circunstancias que:

A fojas 30 y 56 la denunciante relata los hechos fundantes de la denuncia y al respecto expresa que el 17 de Enero de 2015 se percató que una tercera persona efectuó 15 giros de \$ 200.000.- cada uno, por un total \$ 3.000.000.-, durante los días 3 al 17 de Enero de 2015, de la cuenta que mantiene en el Banco señalado, manteniendo la tarjeta en todo momento en su poder, por lo que estima que se trató de una clonación, ante lo cual procedió a bloquear la tarjeta de débito referida y a efectuar el reclamo respectivo ante el Banco, negándose éste a la devolución, aduciendo que los hechos no revestían los caracteres de fraude, enrostrándole, además, no tener contratado un seguro que le hubiere puesto a resguardo de ese tipo de situaciones. Añade que la situación se prolongó por alrededor de dos meses, relatando latamente, con lujo de detalle, las gestiones y trámites que efectuó ante el propio Banco, además de sendos reclamos ante el SERNAC y la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, hasta que, finalmente, convencidos por la grabación de otro Banco, el Banco Itaú le hizo devolución de los \$ 3.000.000.- con fecha 31 de Marzo de 2015. Conforme a su



relato, imputa al Banco denunciado faltar a su deber de custodia y resguardo de los dineros confiados a su cuidado, constitutivos de infracción a los artículos 12 y 23 de la Ley Nº 19.496.

A fs.54 la denunciada declara que la Unidad de Investigación de Fraudes, que es un mecanismo interno, al ver los videos respectivos constató que la persona que hacía los giros era un hombre de unos 65 a 70 años, bien vestido, que ingresaba a la cuenta y efectuaba un giro normal, concluyendo que los hechos reclamados no tenían patrones de fraude, desechándose el reclamo, pero con posterioridad tuvo la oportunidad de ver un video de la Sucursal Nueva Providencia del Banco Chile, viendo a la misma persona descrita anteriormente, que sacaba dinero con varias tarjetas y de distintas cuentas, para lo cual tenía anotada las claves en una libreta, lo cual informó a la gerencia y, al quedar de manifiesto signos de fraude, se procedió a devolverle los fondos a la clienta.

A fs. 30 y siguientes, basada en estos hechos, la parte denunciante de BARBARA ULLOA DIAZ dedujo demanda civil en contra del Banco señalado, solicitando que sea condenado a pagarle \$ 200.000.- por concepto de lucro cesante y \$ 6.000.00.- por concepto de daño moral, total \$ 6.200.000.-, más reajustes, intereses y costas, acción civil cuya notificación consta a fs. 46.

Con fecha 2 de Julio de 2015, a fojas 150 y siguientes, se llevó a cabo la audiencia de conciliación, contestación y prueba, con la asistencia de ambas partes, ocasión en que llamadas a conciliación, ésta no se produjo, luego de la cual la denunciante procedió a ratificar sus acciones, en tanto que la parte denunciada y demandada contestó por escrito, rolante a fs. 60 y siguientes, en términos similares a los expresados en su declaración indagatoria, pidiendo que se le tenga como parte integrante de la audiencia y, en definitiva, el rechazo de la denuncia, con costas, por estimar que no ha incurrido en infracción alguna.

En cuanto a prueba testimonial la actora presentó a los testigos Omar Antonio Reyes Ríos, Carolina Andrés Lagos Muñoz y Paulina Ximena Salinas Vidal, quienes depusieron a fs. 150 y siguientes, y, en cuanto a documental, ambas partes rindieron la que rola en autos la cual, en su oportunidad y de ser necesario y atingente, será consignada. Además, las dos partes absolvieron posiciones, diligencias que constan a fs. 175 y 177.

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

En cuanto a la tacha:



1º) Que la denunciada tachó a fs. 151 al testigo Omar Antonio Reyes Ríos, presentado por la parte denunciante, invocando la causal de inhabilidad contemplada en el N° 7 del artículo 358 del Código de Procedimiento Civil, esto es, por mantener una relación de amistad íntima con quien lo presenta.

2º) Que al respecto el testigo cuestionado expresa que mantiene una relación afectiva con la denunciante desde hace tres años y que viven en el mismo domicilio.

3º) Que la causal invocada inhabilita a “los que tengan **amistad íntima** con la persona que los presenta...”.

4º) Que conforme a ello, stricto sensu, tal relación no concurre en la especie, puesto que la presente es de otra naturaleza, afectiva, de pareja, motivo por el cual, en este plano de formalidad, procede rechazar la tacha deducida, sin perjuicio de lo que se pasa a expresar.

5º) Que, sin embargo, en concepto del Tribunal, tal relación amorosa indudablemente podría afectar fuertemente la imparcialidad y objetividad del deponente, de la misma manera o quizás más intensamente que en el caso de la relación de amistad, circunstancia que el sentenciador tendrá en consideración al momento de sopesar la prueba, sin olvidar tampoco, que éste, atendida su cercanía, tiene mejor que nadie, como lo indican las máximas de la experiencia, antecedentes que aportar, sobre todo en lo que dice relación con el daño moral invocado.

En cuanto al fondo:

6º) Que en estos autos se trata de establecer la responsabilidad que correspondiere al **BANCO ITAU CHILE** en supuesta infracción a la Ley sobre Protección de los Derechos de los Consumidores.

7º) Que son hechos pertinentes, substanciales no controvertidos de la causa los siguientes: a) Que la actora Díaz mantiene una cuenta corriente bancaria en el Banco señalado; b) Que en el mes de Enero de 2015, en distintos cajeros automáticos, fueron efectuados varios giros desde su cuenta, totalizando la suma de \$ 3.000.000.-; c) Que, inicialmente, el Banco se negó a hacerle devolución del dinero, aduciendo que los giros efectuados no presentaban caracteres de fraude; d) Que, posteriormente, atendiendo otros antecedentes obtenidos por el Banco, éste concluyó que en realidad se trató de un fraude efectuado por un tercero; e) Que



por tal motivo, con fecha 31 de Marzo de 2015, procedió a devolverle los \$ 3.000.000.- a la actora, mediante transferencia efectuada a su cuenta.

8º) Que, en consecuencia, es un hecho de la causa que el Banco denunciado en el hecho hizo posible que desde la cuenta de la consumidora, terceros, vía fraude, extrajeran la suma de \$ 3.000.000.-, con evidente perjuicio de aquélla.

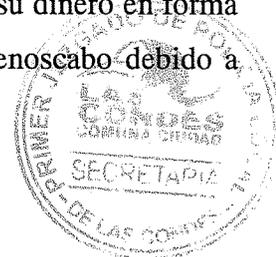
9º) Que conforme a ello ha faltado, por una parte, al deber de custodia respecto de los dineros que la denunciante, confiadamente, puso bajo su cuidado, con la certeza de que allí permanecerían seguros, a buen recaudo, pero, sin embargo, omitiendo adoptar los resguardos necesarios, posibilitó que terceros, con una tarjeta clonada, según todo lo indica, extrajeran los dineros de su propiedad indicados.

10º) Que, íntimamente ligado con lo anterior, el Tribunal estima que el Banco denunciado ha violado, del mismo modo, el deber de profesionalidad que pesaba sobre él, consagrado en el artículo 1 N° 2 y 24 inciso final de la Ley N° 19.496, emanado, fundamente, del hecho de la habitualidad de las funciones que desarrolla, traducido, es de suponer, en un alto nivel de especialización y los más elevados estándares de seguridad, que en la especie no se han manifestado.

11º) Que en tal sentido cabe citar aquí el fallo dictado por la I. Corte de Apelaciones de Santiago, con fecha 30 de Junio de 2015, en la causa Rol N° 409-2015 (también citada y reproducida por la actora a fs. 253 de autos), cuyo considerando 9º, objetivizando de alguna manera la responsabilidad, reza:

**“Que el denunciado, en consideración a las normas de seguridad y operación de los cajeros automáticos, tiene un deber de profesionalidad y una especialización con la que no cuentan los consumidores y por ello se hace imprescindible que adopte las medidas de resguardo necesarias para evitar errores, fallas, falsificaciones, suplantaciones o análogos en el sistema de ejecución y funcionamiento, cuya adopción en el caso, fueron inidóneos o insuficientes”.**

12º) Que, en consecuencia, el Tribunal, apreciando la prueba y antecedentes de la causa conforme a los normas de la sana crítica, según lo dispone el artículo 14 de la Ley N° 18.287, da por establecido que la denunciada infringió los artículos 12 y 23 de la Ley N° 19.496 al no respetar los términos y condiciones con las cuales convino con la cliente la prestación del servicio de custodia de su dinero en forma profesional y segura y, actuando con negligencia, causarle menoscabo debido a



fallas o deficiencias en la calidad y seguridad del servicio referido, motivo por el cual procede acoger la denunciada entablada en su contra.

13º) Que el hecho de que a posteriori la denunciada haya devuelto a la actora el dinero extraído de su cuenta, en nada afecta lo concluido y decidido anteriormente, puesto que tal acción no tiene el mérito de purgar infracciones ya consumadas, cual es que terceros giraron dineros de su cuenta, sino que solamente apunta a reparar el daño causado con motivo de las contravenciones consumadas, reparación que en todo caso el Tribunal considerará al establecer el monto de la multa infraccional.

14º) Que, en cuanto a la acción civil deducida en autos, cabe consignar que conforme a la exigencia de responsabilidad contemplada en el artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local, se advierte que en el caso sublite concurre relación de causa a efecto entre las infracciones cometidas por el Banco Itaú y los daños ocasionados a la denunciante Díaz, motivo por el cual procede acoger la acción indemnizatoria incoada en autos, con las limitaciones y extensión que oportunamente se indicará.

15º) Que, previo a entrar al fondo del asunto, se hace necesario recordar cuáles son las pretensiones indemnizatoria de la actora. Por concepto de lucro cesante demanda la suma de \$ 200.000.-, correspondiente a reajustes e intereses por el lapso transcurrido desde la sustracción de los \$ 3.000.000.- hasta el momento en que el Banco se los restituyó. Por concepto de daño moral demanda la cantidad de \$ 6.000.000.-, basada en los antecedentes que latamente relata en su presentación.

16º) Que en cuanto al primer rubro, lucro cesante, sabido es que la cuenta corriente bancaria no genera reajustes ni intereses, por lo que nada dejó de ganar con el incidente, motivo por el cual procede, sin más, no dar lugar a la demanda a ese respecto.

17º) Que en lo que respecta al daño moral, éste, como todo perjuicio reclamado en juicio, debe ser acreditado en la causa por los medios de prueba legal, carga legal a la que la actora ha dado cumplimiento, según se pasa a expresar.

18º) Que, desde luego, ha allegado a los autos el Informe de Consulta Psicológica de fs. 65, emanado del psicólogo clínico Claudio Ramírez Mora, en que expresa que “la consultante refiere trastornos del estado de ánimo con predominancia ansiosa, depresiva y con episodios angustiosos asociado a un evento traumático de vulneración de su seguridad y sustracción de importantes fondos bancarios, donde



habría percibido abandono, imputaciones de sospechas y malos tratos por parte de la institución bancaria que refiere”, sugiriendo “un proceso psicoterapéutico para reparación y resignificación de los sucesos referidos en la entrevista”.

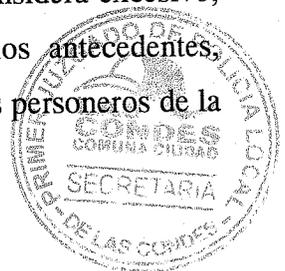
19º) Que la demandada objetó a fs. 161 el documento recién señalado, objeción que procede rechazar por estimar el Tribunal que carece de fundamentos atendibles, sin perjuicio de sus facultades legales en torno a la apreciación de la prueba.

20º) Que a fin de acreditar el daño moral, también cabe consignar la prueba testimonial rendida por la actora a fs. 150 y siguientes, testigos ya señalados anteriormente.

El testigo Reyes (que es la pareja de la actora Díaz), luego de declarar acerca de los hechos investigados, añade, interrogada, acerca de si notó un cambio de ánimo en la demandante con motivo de estos sucesos, que quedó “muy complicada, se notaba insegura de que su privacidad había sido invadida y **los custodios aún eran más inquisitivos en achacarle su responsabilidad**”.

El testigo Chávez (cirujano dentista, al igual que la demandante, compañeros de trabajo) declara que en dos ocasiones que estuvo con ella la notó extraña, diferente a lo que es ordinariamente, incluso con los pacientes, siempre es una persona que está sonriente y de buen humor, pero esta vez estaba ausente, preocupada y de muy pocas palabras, por lo que en la segunda ocasión le preguntó qué le pasaba y ella le relató todo lo ocurrido con el Banco y que le negaba la devolución del dinero, “**culpándola a ella de descuidada, que probablemente estaba coludida con la persona que hizo uso de la tarjeta**, siendo que ella en ningún momento facilitó, prestó ni dio la clave a nadie”, añadiendo que fue citada por el Banco para exhibirle un video de la persona que se supone que fue la que hizo mal uso de la tarjeta, “**preguntándole si la conocía, si lo había visto anteriormente**, respondiéndole que no era así...”, es decir, tratando de culpar a su colega con el fin de hostigarla y así conseguir desligarse de su responsabilidad.

21º) Que, por otra parte, consta de los autos que entre el reclamo de la denunciante, 17 de Enero de 2015, y la devolución del dinero, 31 de Marzo de 2015, transcurrió casi dos meses medio, lapso que el Tribunal, estimando atendible que el Banco efectuara una investigación previa, lo considera excesivo, debiendo la denunciante en el intertanto, según resulta de los antecedentes, efectuar innumerables gestiones no sólo ante el Banco y diversos **personeros de la**



institución, sino que también a nivel de Servicio Nacional del Consumidor, Superintendencia de Bancos, Carabineros, Ministerio Público, etc., obteniendo la devolución de su dinero sólo producto de su tesón y persistencia.

22º) Que conforme a ello y a los antecedentes probatorios señalados con anterioridad, informe psicológico y prueba testimonial, resulta de toda evidencia que esta situación necesariamente provocó en la actora un estado de intranquilidad, desasosiego, angustia, etc., más si se considera que se llegó a poner en tela de juicio su honradez personal, traducido en suma en un detrimento de carácter moral o psicológico que debe ser indemnizado y cuya adecuada reparación el Tribunal la regula en la suma de \$ 500.000.-

23º) Que con el objeto de preservar la equivalencia de los valores discutidos en autos, la suma en que la indemnización en definitiva se regule se pagará con sus respectivos reajustes e intereses, en términos tales que los reajustes de calcularán desde que la presente sentencia quede firme o ejecutoriada, en tanto que los intereses, desde que el deudor se constituya en mora.

Por estas consideraciones Y TENIENDO PRESENTE lo dispuesto en el artículo 1698 del Código Civil, Ley Nº 15.231, Ley sobre Organización y Atribuciones de los Juzgados de Policía Local; Ley Nº 18.287, Ley sobre Procedimiento ante los Juzgados de Policía Local; y Ley Nº 19.496, Ley que establece Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, se declara:

**EN CUANTO A LA TACHA:**

- Que se rechaza la tacha deducida a fs. 151 por la parte denunciada respecto del testigo Omar Antonio Reyes Ríos, presentado por la parte denunciante.

**EN CUANTO AL FONDO:**

- Que se acoge la denuncia interpuesta en lo principal de la presentación de fs. 30 y siguientes y se condena a BANCO ITAU CHILE, representado por Boris Buvinic, a pagar una multa de CINCO UNIDADES TRIBUTARIAS MENSUALES, por ser autor de la infracción consignada en el considerando 12º.

- Que si no pagare la multa impuesta dentro del plazo legal de cinco días, sufrirá por vía de sustitución y apremio QUINCE noches de reclusión, que se contarán desde su ingreso al establecimiento penal respectivo, sin otro apercibimiento.



- Que se acoge la acción civil interpuesta en el primer otrosí de la presentación de fs. 30 y siguientes únicamente en cuanto se condena a BANCO ITAU CHILE, representado por Boris Buvinic, a pagar a BARBARA PAOLA DIAZ ULLOA una indemnización ascendente a la suma de \$ 500.000.- (quinientos mil pesos) por concepto de daño moral, suma en la que el Tribunal regula los daños causados a la demandante a consecuencia de los hechos investigados en autos, rechazándosele en lo referente a lucro cesante.

- Que la indemnización antes regulada deberá pagarse con sus respectivos reajustes e intereses, conforme a lo dispuesto en el considerando 23º, con costas.  
ANOTESE, NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE AL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR Y ARCHIVESE EN SU OPORTUNIDAD.-

**ROL N° 8.342-2015-8.**

Pronunciada por don JAVIER ITHURBISQUY LAPORTE, Juez Subrogante.-

Autorizada por don HUGO ENRIQUE ANGEL GREBE, Secretario Subrogante.-





PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE

Santiago, primero de julio de dos mil dieciséis.

**Vistos:**

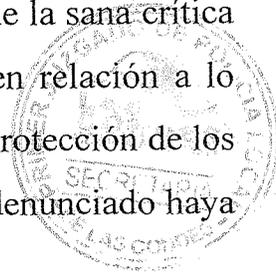
Se reproduce la sentencia de primera instancia, con excepción de los motivos 8° a 23°, que se eliminan.

**Y se tiene en su lugar presente:**

**Primero:** Que de conformidad con lo dispuesto en el inciso primero del artículo 23 de la Ley N° 19.496, comete infracción a este cuerpo normativo el proveedor que, en la venta de un bien o en la prestación de un servicio, *actuando con negligencia*, causa menoscabo al consumidor debido a fallas o deficiencias en la calidad, cantidad, identidad, sustancia, procedencia, seguridad, peso o medida del respectivo bien o servicio. Por su parte, el artículo 12 de la misma ley prescribe que todo proveedor de bienes o servicios estará obligado a respetar los términos, condiciones y modalidades conforme a las cuales se hubiere ofrecido o convenido con el consumidor la entrega del bien o la prestación del servicio.

Como puede apreciarse de la transcripción de la primera de las normas, el sistema de responsabilidad de la Ley sobre Protección a los Derechos a los Consumidores se construye, en lo que interesa a este proceso, sobre la base de que sea posible imputar al menos culpa al proveedor de un bien o servicio. El criterio de imputación mínimo, por consiguiente, es la negligencia, la culpa o la imprudencia, de modo que la sanción y la indemnización de los perjuicios causados será procedente únicamente en tanto el resultado dañoso -el menoscabo del consumidor en las palabras de la ley- sea efecto de un acto al menos culposo del proveedor que objetivamente sea su causa.

**Segundo:** Que de la prueba rendida por ambos litigantes durante la substanciación del proceso, apreciada de acuerdo a las reglas de la sana crítica conforme lo prescribe el artículo 14 de la Ley N° 18.287, en relación a lo previsto en el artículo 50 B de la citada Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, no es posible concluir que el denunciado haya





PODER JUDICIAL  
REPÚBLICA DE CHILE

ejecutado alguna acción o incurrido en una omisión que pueda calificarse de negligente o culpable y que le imponga la obligación de indemnizar.

En efecto, no existe antecedente probatorio alguno que dé cuenta de infracciones a las reglas que contempla el Capítulo 1-7 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, denominado "Transferencia Electrónica de Información y Fondos", que permita sustentar que los quince giros de dinero efectuados en diversos cajeros automáticos de distintas entidades bancarias (uno solo de los cuales es administrado por el banco denunciado) tuvieron su origen en un defecto atribuible a fallas que Banco Itaú Chile debió haber previsto y, por lo mismo, evitado, sin que pueda imputársele la culpa que demanda la ley por el sólo hecho de los retiros en las condiciones en que fueron efectuados. A lo anterior debe sumarse que la misma prueba demuestra que la denunciante ingresó en más de una oportunidad al sitio web del banco a consultar el estado de su cuenta corriente y nada hizo presente a la institución.

Si bien es efectivo que al proporcionar el proveedor al cliente el sistema de extracción de dineros de su cuenta corriente bancaria desde cajeros automáticos por medio de la utilización de una tarjeta, crea el riesgo de que se materialicen situaciones como la que dio origen a este proceso, esta sola circunstancia -la creación del riesgo- no puede significar que haya de responder por todas las consecuencias, aun las no previstas ni previsibles, que esa actividad genere. Primero, porque no se trata de un riesgo jurídicamente desaprobado y, segundo, porque, como se expresó más arriba, en el desarrollo de esa actividad aparecen satisfechas, conforme da cuenta la prueba rendida, las exigencias que la autoridad reguladora ha impuesto para prevenir esas consecuencias indeseables.

**Tercero:** Que, de este modo, al no concurrir la culpa que exige el legislador para que se configure la infracción que hace procedente la imposición de la multa que se contempla en el ordenamiento, no resulta posible sancionar a Banco Itaú Chile.



301  
treinta y uno



PODER JUDICIAL  
REPUBLICA DE CHILE

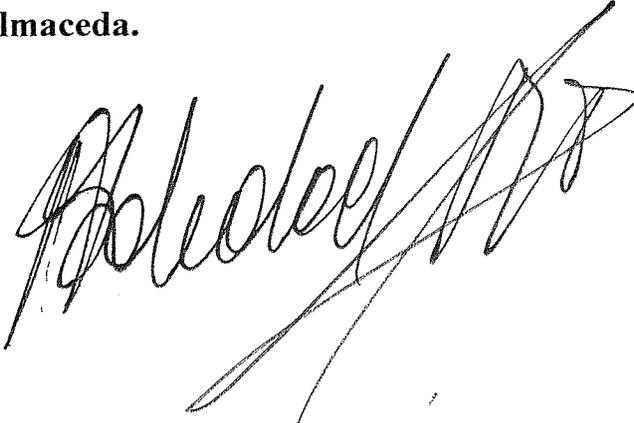
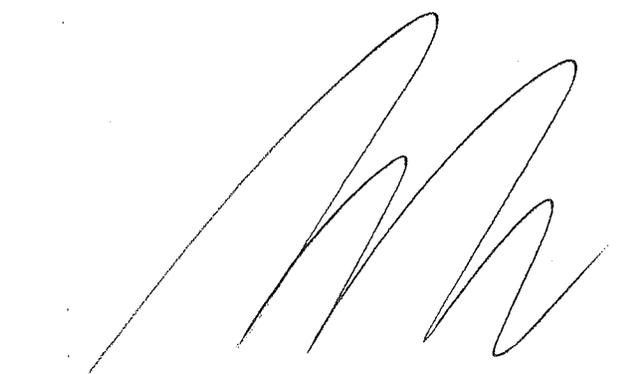
En razón de lo anterior, la querella infraccional debe ser necesariamente desestimada y lo propio ha de ocurrir con la demanda indemnizatoria.

Por estas consideraciones y visto, además, lo dispuesto en las normas legales citadas y en los artículos 32 y siguientes de la Ley N° 18.287, se **revoca**, en lo apelado, la sentencia de diecisiete de febrero de dos mil dieciséis, escrita a fojas 257, y se declara en su lugar que tanto la denuncia infraccional como la demanda civil de indemnización de perjuicios deducidas en lo principal y primer otrosí de la presentación de fojas 30 quedan desestimas, sin costas, por estimarse que se litigó con fundamento plausible.

**Regístrese y devuélvase.**

**Redacción del Ministro señor Balmaceda.**

**Policía Local N° 523-2016.**



Pronunciada por la **Tercera Sala de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago**, presidida por la Ministra señora María Soledad Melo Labra, conformada por los Ministros señor Jaime Balmaceda Errázuriz y señora Maritza Villadangos Frankovich.

Autoriza el (la) ministro de fe de esta Iltra. Corte de Apelaciones de Santiago.

En Santiago, a primero de julio de dos mil dieciséis, se notificó por el estado diario la sentencia que antecede.



**Las Condes, cuatro de Octubre de dos mil dieciséis.-**

**Cúmplase.-**

**Causa rol N° 8342-8-2015.-**

**Las Condes, 5 de Octubre de 2016.**

**Notifiqué la resolución precedente por c.c. a G. Leyton y M. Pereira.**

